



FACULTY OF COMMUNICATION

Department of Communication, Working Paper No. 25 – 2007

Alle origini della scortesia: “An ecological theory of impoliteness”

Adele Bianchi
Università di Teramo

Parisio Di Giovanni
Università di Teramo

Ottobre, 2007

1. I diari della scortesia

Da circa un anno chiediamo a studenti di corsi universitari di tenere per brevi periodi (di solito una settimana) un diario degli episodi di scortesia in cui quotidianamente si imbattono. Da quando abbiamo cominciato a sperimentare l'uso dei diari per scopi formativi chiediamo di annotare le scortesie quotidiane anche a studenti di cicli pre-universitari, professionisti, operatori del front line di servizi, manager e altre persone che lavorano in organizzazioni.

La tecnica dei diari – basti pensare ai classici lavori sui lapsus d'azione (Reason, 1979; Reason e Mycielska, 1982; Norman, 1980, 1981, 1988) – è stata adoperata con successo in psicologia per studiare esperienze che le persone tendono a ignorare o a dimenticare o a distorcere nei ricordi e che di conseguenza sfuggono alle indagini con interviste e questionari. Come i lapsus d'azione, gli episodi di scortesia tendono a non lasciar traccia. Si tratta infatti di malfunzionamenti della comunicazione che nella maggior parte dei casi si collocano a livello 1 o 2 di Coupland, Giles, Wiemann (1991): non ci accorgiamo che nella comunicazione è nato un problema o li consideriamo *miscommunication* standard, problemi di comunicazione normali da lasciar perdere e da dimenticare presto. Rispetto all'osservazione la tecnica dei diari ha il pregio di essere più economica, perché il ricercatore è sollevato dal carico di riuscire a sorprendere episodi di scortesia e registrarli. Soprattutto è più ecologica: ci fa entrare nel vissuto quotidiano delle persone e ci consente di ricostruire le scortesie come gli interessati le sperimentano nella vita reale. D'altra parte proprio il fatto che ci si affidi ai resoconti degli interessati è un limite rispetto all'osservazione, che consente un'analisi più rigorosa e distaccata dei fatti.

Per facilitare la redazione dei diari e ottenere un minimo di standardizzazione forniamo alle persone tre tipi di schede, «vittima», «autore» e «spettatore», da usarsi a seconda che chi scrive subisca la scortesia, la faccia o semplicemente vi assista. L'impiego dei tre tipi di schede nella pratica si è rivelato efficace, sebbene distinguere i tre tipi di situazioni risulti spesso artificioso. La distinzione presuppone un modello diadico e unidirezionale di comportamento scortese: c'è un autore che agisce su una vittima in presenza di un pubblico o in privato. Nella vita reale però le interazioni possono essere più complesse e coinvolgere più persone. In un discreto numero di casi chi scrive il diario può trovarsi a ricoprire contemporaneamente due ruoli o tutti e tre i ruoli possibili. Ad esempio, l'autore di una scortesia può colpire contemporaneamente e a volte con modalità diverse più persone, ciascuna delle quali si troverà a essere vittima e spettatrice delle scortesie subite dagli altri, come nel caso seguente.

- (1) *Stavo andando ad Acqua e Sapone [una catena di negozi di prodotti per l'igiene] quando, attraversando la strada, ho visto una macchina comodamente parcheggiata ad uno stop. Il conducente era una ragazza che si era fermata per scrivere un messaggio sul cellulare. Con il suo parcheggio impediva alle macchine di uscire dalla strada, dato che non riuscivano a vedere chi arrivava da sinistra. Sono stata quasi costretta a girare intorno allo spartitraffico, perché il mio passaggio era occupato da lei.*

A volte scortesie a catena si propagano in una rete sociale. Chi tiene il diario può subire un atto di scortesia e al tempo stesso rendersi conto delle altre scortesie della catena ed eventualmente rendersi a sua volta responsabile di una. Ecco un esempio

- (2) *Questa mattina ho chiamato T. [il suo ragazzo] pensando di dargli il buongiorno. In realtà è stato lui a darmi una bella dose di nervoso e l'ho trattato male. Mi ha avvisato che oggi pomeriggio avrei dovuto accompagnare la zia da C. [un piccolo paese] sino a L. [una città a circa 100 km di distanza] per un funerale. Il problema è che lui deve sostenere esami, iniziare a lavorare a luglio e iniziare a scrivere la tesi a settembre. Ci riuscirà? Secondo me no. La zia che sa tutto questo, che è sposata con un uomo di L., che però la tradisce con la segretaria e quindi per motivi di «lavoro» non può accompagnarla, non si serve dei mezzi pubblici, e non so perché. Dovrebbe capire che fare una simile richiesta a suo nipote non è giusto. Il problema comunque è il suo: dovrebbe provvedere a risolverlo da sé. Mi verrebbe però anche da dire che il mio ragazzo doveva imporsi e dirle che non può accompagnarla, ma lui pensa che sia un dovere. Studiare e laurearsi non sono pure doveri verso se stesso e non verso un morto?*

Le schede chiedono di raccontare l'episodio liberamente, «come lo racconteresti a un amico» e di spiegare altrettanto liberamente perché ci si è sentiti feriti o perché si pensa che la vittima si sia sentita ferita. Chiedono anche di valutare il grado di scortesia in scala da 1 a 7 e di indicare le emozioni che chi scrive ha provato – da vittima o da spettatore o da autore – o che, se non è la vittima, pensa abbia provato la vittima. Per indicare le emozioni basta sceglierne fino a un massimo di tre nell'elenco riportato in scheda, tratto dalla mappa di Kissin (1986), mettendole in ordine d'importanza. Se i termini dell'elenco non dovessero soddisfare, se ne possono adoperare altri. Sono richieste infine alcune precisazioni di contesto: data, ora, genere di chi annota, tipo di relazione con i vari partecipanti.

2. Che cosa possono dirci i diari?

Con la tecnica dei diari si ottiene facilmente molto materiale da analizzare, dato che mediamente le persone annotano 1-2 episodi di scortesia al giorno. Allo stato attuale

abbiamo raccolto oltre 1.000 diari. Dalle prime elaborazioni quantitative (Spurio, 2006; Mancini, 2007) sembrano emergere dati di un certo interesse. La scortesia nei rapporti della vita quotidiana è più frequente di quanto immaginiamo, anche perché evidentemente nei diari non vengono annotati tutti gli episodi di cui si fa esperienza. Le persone riportano in prevalenza scortesie di cui sono vittime e tendono a considerarle più gravi. Probabilmente, quando le vittime sono altri, il senso di giustizia ci spinge a interessarci all'accaduto. Mediante strategie di giustificazione possiamo però convincerci che, nonostante tutto, noi abbiamo un sé giusto e viviamo in un mondo giusto (Lerner, 1970). Così spesso finiamo per trascurare le scortesie che facciamo o alle quali assistiamo. Quando invece siamo nel ruolo della vittima, oltre al senso di giustizia, è minacciato il sé. È difficile per noi ignorare l'episodio senza perdere la faccia e mettere in discussione il sé. Nei diari sono più frequenti le scortesie tra sessi diversi. Le vittime provano più spesso rabbia, gli spettatori antipatia e avversione, gli autori senso di colpa e tristezza.

Per ricostruire i processi che portano ai comportamenti scortesi è necessaria però un'analisi qualitativa dei diari: occorre esaminarli attentamente, confrontarli e pazientemente ricavare regolarità, tipologie, modelli.

3. Norme sociali violate

Nei diari generalmente le persone fanno esplicito o implicito riferimento a norme sociali che a loro giudizio avrebbero dovuto essere rispettate e non sono state rispettate. A volte si tratta di regole di conversazione, come nei casi seguenti.

(3) Questa sera mentre ero a casa a guardare la TV, ho chiamato un mio amico per sapere come stava e per fare due chiacchiere e lui mi ha deviato le chiamate e spento il cellulare.

(4) Qualche giorno fa sono stata contattata telefonicamente da uno dei tanti operatori per proposte «allettanti» di variazione di contratto telefonico. Gli dico che devo farmi una porzione di conti prima di accettare e che ci saremmo sentiti nei prossimi giorni. Mi richiama e gli faccio presente che l'offerta non è conveniente per me. Dopo un breve tentativo di dissuasione, interrompe bruscamente la telefonata mentre stavo parlando.

(5) Questa sera mentre ero al compleanno di mia zia, mia cugina, nonostante il mio saluto di arrivo e il mio saluto quando sono andata via, non mi ha degnato di uno sguardo. Durante tutta la serata non è venuta a chiedermi nemmeno se stavo bene o meno.

(6) Ero in un bar con un'amica e facevamo colazione. Sedute accanto al nostro tavolo c'erano cinque persone (tre adulti, un ragazzo e una ragazza). Ad un tratto

uno di loro fa un movimento inconsulto facendo cadere un bicchiere di vetro che si frantuma in mille pezzi. Prontamente da dietro il bancone il barista esclama: «Non si preoccupi ingegnere! Nessun problema, ci penso io!». L'uomo in questione non accenna a nessun tipo di scuse e subito dopo il gruppo si alza, paga e si avvia verso la porta di uscita. Resta dietro il ragazzo del gruppo che camminando tira un forte calcio ad un grosso coccio di bicchiere spedendolo chissà dove nel locale (sotto al tavolo? o sotto ad un mobile?) e poi va via.

(7) Sono a scuola, si presenta un problema da risolvere con urgenza: è necessario telefonare in direzione. Sollevo la cornetta e mi accorgo che c'è un'altra conversazione in atto: al piano inferiore c'è una collega impegnata a parlare. Aspetto un po', ma la linea è ancora occupata. Mi reco al piano e le dico: «Abbiamo bisogno del telefono. È necessario chiamare urgentemente la direzione». Lei replica: «Anche la mia telefonata è importante». Ha continuato a parlare noncurante della mia richiesta. Conclusione: ho chiamato la direzione con il mio cellulare.

In (3) e in (4) uno degli interlocutori si sottrae alla conversazione, nel primo caso in apertura, appena avvenuto il riconoscimento, nel secondo in chiusura, costringendo l'altro a smettere di parlare pur avendo ancora da dire e mostrando di non riconoscergli più il diritto di essere un interlocutore. In (5) abbiamo una drastica alterazione di sequenza complementare: la cugina non risponde al saluto col saluto, ma con l'indifferenza e non si cura neppure di marcare il mancato atto complementare preferenziale per ridurre l'impatto negativo sulla relazione.

Nell'episodio (6) fa difetto la gestione a medio raggio delle sequenze. Il barista compie un pre-atto: minimizza anticipando possibili scuse e così sottolinea la centralità del cliente nel servizio. Il cliente a questo punto dovrebbe avviare una post-sequenza riparatoria: dovrebbe accennare delle scuse in risposta alle quali il barista potrebbe minimizzare ulteriormente. Questo però non avviene e nel flusso della conversazione resta una lacuna.

Nello scambio centrale di (7) non si rispetta il principio di cooperazione di Grice (1967), violando in particolare la massima di pertinenza. La collega rispondendo «anche la mia telefonata è importante» non si attiene al tema. L'importanza infatti non coincide con l'urgenza. Se anche la sua telefonata fosse stata urgente, avrebbe dovuto esplicitarlo e avrebbe dovuto avviare un confronto tra le due urgenze per stabilire assieme all'interlocutore la priorità. La non pertinenza della risposta rende la conversazione tangenziale: gli interlocutori parlano di temi diversi, anche se simili e in parte sovrapposti.

Frequentemente le norme violate riguardano aspetti della vita sociale diversi dalla conversazione. Può trattarsi di norme di qualsiasi tipo. A volte sono in gioco norme

giuridiche. Ad esempio in (8) l'autrice della scortesia trasgredisce una regola del codice stradale.

(8) Ero in auto con Ilaria. Mi trovavo all'incrocio di Scapriano. Avevo lo stop. Mi sono fermata. È passata poi una signora. Non ha cacciato la freccia e quindi io ho aspettato inutilmente. Può darsi che costi così fatica mettere le frecce quando si deve girare?!

A volte si tratta di norme formali non giuridiche. In quest'altro episodio (9) viene violata una regola di organizzazione del lavoro.

(9) Ero arrivata al bar per le mie due ore. Sono andata a dare un'occhiata dietro al bancone e mi sono accorta che né Roberto e né Andrea avevano riempito il cestello del ghiaccio e tagliato i limoni per le coche. Eppure se ne andavano in giro beati per la sala.

Altre volte vengono chiamate in causa quelle norme tacite e non legittimate ufficialmente che Sumner (1906) chiamava *folkways*. Ad esempio in (10) è la convenzione di arrivare puntuali agli appuntamenti, in (11) la regola di buone maniere di essere pronti a cedere il passo, in (12) l'usanza della riservatezza in pubblico, in (13) l'usanza di aspettare il medico quando si è prenotata una visita domiciliare.

(10) Sono al Pub ad aspettare Francesco e i suoi amici per spiegargli i cataloghi per la Spagna, ma ancora non si vedono.

(11) Stavo salendo sull'urbano [l'autobus] quando una ragazza mi spinge e mi sale avanti proprio quando ero sulla porta per salire.

(12) Ero sull'autobus a Giulianova quando sono salite due donne, una bionda dall'accento spagnolo e l'altra più giovane dai capelli rossi e ricci. La seconda ha iniziato non appena si è seduta a parlare a voce alta, così alta che copriva il rombo del motore. Ha continuato sino alla fine del viaggio raccontando suoi problemi personali. Parlava di una malformazione alle ovaie. Anche non volendo ascoltare era impossibile. Si sono girati tutti i passeggeri verso di lei perché stanchi e imbarazzati. Eravamo arrivati e le porte erano già aperte quando lei ha detto all'amica: "E che rimanga tra di noi!".

(13) Una mia paziente mi ha richiesto una visita domiciliare per il marito immobilizzato a letto per esiti di ictus cerebrale. Verso le ore 11.45 mi sono recato presso la loro abitazione. Ho suonato a lungo il campanello, ma la signora evidentemente non era in casa. Il marito è immobilizzato a letto. Nessuno è venuto ad aprirmi. Me ne sono andato seccatissimo, dopo aver lasciato un biglietto sul portone di casa. È la seconda volta che succede negli ultimi tre mesi.

In vari casi si tratta di regole sentite e con connotazione morale, per cui si scivola in quelle che Sumner chiamava *mores*. Ad esempio in (14) non c'è gratitudine verso chi si è sacrificato per risolvere un nostro problema, in (15) la solidarietà verso chi in condizioni di bisogno.

(14) *Ore 22. Ritorno dalla gita scolastica. Mi accorgo che una mia alunna è rimasta da sola: i suoi genitori non sono venuti a riprenderla. Aspetto un po' e poi decido di riaccomparla a casa. Abita in un paesino di campagna e lei mi spiega il tragitto – pieno di curve e poco illuminato. Giunte a destinazione, non c'è nessuno. La bambina mi propone di andare dai nonni. “Forse la mamma è lì” dice. Arriviamo in quest'altro posto (dimenticato da Dio e dagli uomini) e qui K. suona al citofono e dice: “Mamma sono tornata e mi ha accompagnata la maestra” “E allora? Sali!” risponde l'oxfordiana madre. La piccola mi saluta e io vado via basita.*

(15) *Ero a casa ed avevo la febbre. Le mie due amiche con cui vivo erano sotto esame (come me). Avevo bisogno di cure e di medicine che in casa erano finite. Cercavo di dare il meno fastidio possibile, ma inevitabilmente mi serviva l'antibiotico ed altre cosette per la spesa quotidiana. Quello che ho notato è stato un atteggiamento apparentemente interessato da parte di una di loro (che praticamente non mi è stata per niente di aiuto), e un'operatività da parte dell'altra. Entrambe erano sotto esame, ma da un lato una di loro ha trovato il tempo di uscire (per me) e studiare, e l'altra, che comunque è uscita, era senza la benché minima premura.*

Il confine tra regole di conversazione e altre regole della vita sociale è sfumato. Varie norme, sebbene non siano regole di conversazione, disciplinano comunque la comunicazione. Ne è un esempio la regola di rispettare lo spazio personale dell'altro e di non entrare nell'intimità se le condizioni non lo consentono, violate in (16).

(16) *Stavo salendo le scale del bar di Comunicazione [la Facoltà di Scienze della Comunicazione] ed accanto a me c'era un ragazzo che ho conosciuto da qualche giorno, con cui frequento il corso di psicologia. A un tratto lui mi chiede: “Come ma ti sei vestita così da “acchiappo”?!!? Io resto completamente basita e rispondo: “Come? Scusa? ...non ho capito?!”. Il ragazzo in questione riafferma quanto detto e rafforza il concetto espresso: “Gli altri giorni eri più “casual” ed oggi inverte, sei più da acchiappo! Con la sciarpetta!”. Gli rispondo che sono vestita “casual” come sempre, con i pantaloni con i tasconi e scarpe da ginnastica più maglietta semplice. Lui ribatte senza togliermi gli occhi di dosso e avvicinandosi troppo a me: “Sarà... forse sono io che oggi ti noto, perché mi affascini, mi attrai?!?”.*

4. Norme sociali o principi relazionali?

Sebbene le norme sociali vi siano in qualche misura implicate, è un errore pensare che i comportamenti scortesi consistano nella violazione di norme sociali. In molti episodi di scortesia non si ravvisa alcuna norma sociale violata. Com'è stato osservato (Kasper,

1990; Watts, 2003; Spencer-Oatey, 2005), può bastare tradire le aspettative dell'altro. Se l'altro si aspetta un comportamento di attenzione nei suoi riguardi e ci tiene, ometterlo diviene scortesia, anche se nessuna norma sociale prescrive quel comportamento. Alcuni episodi esemplificano questi casi di scortesia da mancata attenzione.

(17) Vista l'ora, stavo dormendo, ma sono stata svegliata dal mio coinquilino. Lui ha l'abitudine, sbagliata, di svegliarsi presto e alzare le serrande con così tanta forza che mi sveglia. Questa mattina in particolare ero stanca e avrei preferito dormire. Invece mi sono dovuta svegliare per via della sua mancanza di educazione.

(18) Stavo parlando con Sergio e dopo un po' mi ha detto che stando a sentire quello che altri avevano detto di me si era fatto un'idea diversa. Ora si era ricreduto positivamente.

Non c'è una norma sociale condivisa che stabilisca quando e come alzare le serrande di casa al mattino, né una che vieti di svelare a una persona di aver dato credito a voci negative sul suo conto e di essersi ricreduti. È questione di tatto, di attenzione per l'altro.

Si può essere scortesi anche compiendo un atto che l'altro considera indesiderabile e, vista la situazione, ingiustificato e inaspettato, come nel caso seguente.

(19) Ero in macchina con mio padre. Lui si è fermato allo stop aspettando che una moto fosse passata. L'uomo nella macchina dietro di noi però non era d'accordo. Ha suonato ripetutamente il clacson, alzando le mani in aria in maniera impaziente.

Qui, anziché una mancanza di attenzione, c'è un attacco gratuito, una pressione immotivata date le circostanze. Siamo in presenza, come osserva chi ha redatto il diario, di "un gesto assolutamente scontato e inutile".

Tra scortesia con e senza violazione di norme ci sono casi di confine, mal collocabili. Comportamenti di attenzione verso una determinata persona possono diventare una regola tacita all'interno di una relazione o di un gruppo sociale. Qualora vengano omessi, c'è una regola violata, anche se si tratta di una regola limitata a quel gruppo o a quella diade. Un bell'esempio è questo episodio di scortesia raccontato da un medico.

(20) Ogni volta che C. viene in ambulatorio entra senza fare quasi mai la fila. C. Ha 91 anni e, con la scusa che deve darmi il caffè che compra al bar o di sentirsi male (ma non è vero), entra e non aspetta quasi mai il suo turno. Quasi tutti la conoscono e praticamente nessuno si lamenta. Anche questa mattina come al solito è venuta ed è entrata senza aspettare. Al contrario delle altre volte però questa mattina le ho detto che doveva aspettare il suo turno. Mi ha risposto che si sentiva male e che piuttosto che aspettare se ne sarebbe tornata a casa. Non ho voluto sentire ragioni e lei è tornata a casa.

Il medico pensa di essere stato scortese, perché non ha trattato l'anziana signora con l'attenzione che le riserva di solito col consenso tacito degli altri pazienti.

Nei diari in cui si fa riferimento a qualche norma sociale violata, è evidente che non è la violazione della norma in sé a produrre la scortesia. Per rendersene conto basta leggere le note in cui le persone spiegano perché si sono sentite ferite o perché pensano che la vittima si sia sentita ferita. Generalmente si considera decisivo il fatto che la vittima non sia stata trattata bene. Ad esempio, chi ha redatto il diario commenta così l'episodio (8).

(8s) Se una persona si comporta così, significa che non ha rispetto degli altri. Tutti dovrebbero aspettare i suoi comodi. Invece, se ci sono delle regole bisogna rispettarle per sé e per gli altri. E poi mi fa perdere tempo inutile: se avessi saputo che girava, bastava che scalassi di marcia e sarei passata prima.

La regola del codice stradale di segnalare con le luci di direzione qui è considerata importante non per i suoi risvolti funzionali: facilitare la circolazione, ridurre gli incidenti. Ciò che conta è che nella situazione in questione chi non ha segnalato ha mancato di rispetto a tutti quelli rimasti fermi ad aspettare. Del resto altri casi di violazione della stessa norma, se non ci fosse qualcuno trattato male, non sarebbero considerati scortesia, ma incompetenza, leggerezza, distrazione, ecc. In effetti solo una piccola parte degli episodi di violazione di norme sociali vengono etichettati come scortesia: sono quelli in cui abbiamo l'impressione che qualcuno non sia stato trattato bene.

D'altra parte a volte non è la violazione di una norma sociale a produrre il comportamento scortese, ma il fatto che ci si attiene ad essa. In questi casi l'autore della scortesia si trova a scegliere tra ciò che prevede una norma sociale e un comportamento alternativo, non prescritto da alcuna norma, che può risultare desiderabile per l'altro. Attenendosi alla norma, finisce per apparire scortese agli occhi dell'altro. Ecco un esempio in cui è sempre in gioco il codice stradale.

(21) Oggi, finita la lezione all'università, sono scesa a piazza Garibaldi e, mentre stavo attraversando la strada per arrivare alla fermata dell'autobus, una signora in macchina invece di fermarsi per farmi passare, visto che ero già al centro della carreggiata, continua a camminare costringendomi a rimanere al centro della strada.

Il codice della strada prescrive di dare la precedenza ai pedoni solo qualora attraversino sulle strisce pedonali. Se vogliamo trattar bene gli altri però possiamo

agevolare gentilmente il loro attraversamento anche quando non sono sulle strisce, specie se vediamo che stanno cercando di prendere un autobus in partenza.

Sembra che un comportamento sia considerato scortese quando non è in accordo con principi generali ai quali ci si ispira per avere buone relazioni con gli altri, per rendere i rapporti interpersonali luoghi in cui ciascuno viene a trovarsi a proprio agio. Si tratta di principi relazionali di livello più alto delle norme sociali. A seconda delle situazioni agire in accordo con questi principi può tradursi nel rispetto di norme sociali esistenti, come può richiedere di darsi regole ad hoc, di gestire il rapporto caso per caso.

5. Principi e massime di cortesia

Le persone ravvisano la scortesia quando hanno l'impressione che non ci si uniformi a principi relazionali. Ma quali sono questi principi relazionali? L'esame dei diari, in particolare dei commenti esplicativi, suggerisce che coincidono con quelli che Brown e Levinson (1978), nel loro classico lavoro, mettono alla base della cortesia negativa e positiva: il rispetto e la considerazione. In ultima analisi le persone giudicano scortese un comportamento quando pensano che lo spazio e l'autonomia di qualcuno non siano stati rispettati o che qualcuno non sia stato valorizzato nella sua individualità o per entrambe le ragioni. Ecco tre esempi.

(22) Stavo guardando il telegiornale quando mia sorella prende il telecomando e senza chiedermi il permesso mi cambia canale su una notizia per me importante.

(22s) Fa sempre così: non c'è mai una volta che chiede il permesso, al contrario di me che non mi permetto mai di cambiare canale quando qualcuno sta guardando la TV.

(23) Eravamo a piazza Garibaldi a mangiarci un panino io, Antonio, Andrea, Lucia e Sandro quando ad un certo punto arrivano Federico e Guido. Lucia prende e se ne va via con loro. Ma la serata la stavamo facendo assieme!?!

(23s) Se sei in compagnia con delle persone non puoi prendere e andartene come vuoi. Significa che non apprezzi la compagnia o la sfrutti come tappabuchi. Mi sono sentita una tappabuchi.

(24) Era momento di chiudere l'agenzia quando entra una coppia per vedere un viaggio di nozze! Alle 13.00!!!?? Li avrei voluto uccidere! Fossero stati almeno concordi sulla meta...Posto di mare, una settimana, il Mediterraneo no, Polinesia troppo lontana, Mauritius-Seychelles non c'è niente da vedere, nel Kenya (Zanzibar) ci sono le malattie, a Sharm fa troppo caldo, Capo Verde le strutture sono brutte, Dubai è troppo costosa...lo dovevo chiudere per andare a casa a mangiare...

(24s) *Se c'è un orario di chiusura andrebbe rispettato. Poi se è proprio un'urgenza OK, ma non si può tollerare una coppia del genere! Non c'è rispetto per il lavoro degli altri! Io avevo anche tanta fame e sono arrivata a casa alle 14.00...*

In (22-22s) l'accento viene messo sulla limitazione della libertà personale e sull'invasività, in (23-23s) cade invece sulla non considerazione della persona, ridotta a strumento. In (24-24s) entrambi i principi sono chiamati in causa: c'è una limitazione della libertà del lavoratore, ma c'è anche una scarsa considerazione per una persona che sta per andare a pranzo e ha una propria vita. Anche nei precedenti episodi si potevano chiamare in causa entrambi i principi. In (22) chi scrive avrebbe potuto pensare di essere tenuta in poca considerazione dalla sorella e in (23) che Lucia ha interferito con i suoi piani limitando la sua autonomia. Potenzialmente i comportamenti scortesi implicano entrambi i principi. Gli interessati però, a seconda del contesto e del loro orientamento individuale, ora li leggono come mancanza di rispetto, ora come mancanza di considerazione, ora come risultato di entrambe le cose.

Probabilmente nelle interazioni della vita quotidiana non abbiamo in mente solo principi relazionali, ma anche massime più specifiche, che operano come script in grado di guidarci nelle diverse situazioni in cui veniamo a trovarci. Leech (1983) ne ha individuate diverse. Anche esaminando i diari è possibile rintracciarne. Ad esempio, da (22) si possono ricavare le massime *non intralciare i piani degli altri/aiuta gli altri a realizzare i propri piani*, da (23) *non prendere decisioni che implicano gli altri senza coinvolgerli/considera gli altri soggetti dotati di volontà*, da (24) *non chiedere a chi svolge una funzione sociale di fare per te più di quanto deve/valorizza la persona al di là della funzione che svolge*. Massime come queste hanno forse il pregio di essere concrete ed ecologiche, vicine a ciò che la gente effettivamente pensa quando regola i propri comportamenti e gestisce le relazioni della vita sociale.

6. La percezione soggettiva

Finché ci limitiamo a considerare principi relazionali e massime di cortesia, possiamo credere che le scortesie siano oggettive, che si tratti di fatti riscontrabili da tutti all'incirca allo stesso modo e che un osservatore esterno può cogliere e comprendere tranquillamente. Finiamo per adottare – come dice Spencer-Oatey (2005) – «an “absolute” approach to politeness». In realtà le persone arrivano a definire scortesie determinati comportamenti sulla base di ragionamenti e giudizi soggettivi. Spencer-Oatey si richiama implicitamente alla labeling theory, sostenendo che scortesia è un'etichetta che le persone applicano a certi comportamenti sulla base della propria

visione della realtà e di come hanno interpretato i fatti. Di conseguenza non possiamo studiare gli episodi di scortesia fermandoci al lato esterno dell'interazione, senza addentrarci nell'interno per esplorare la sua dimensione mentale e cercare di capire che cosa gli interessati pensano.

Dall'esame dei diari emerge con chiarezza la natura soggettiva della scortesia. Ci sono casi in cui, finché si legge il racconto dell'episodio, si stenta a vedere la scortesia o a comprendere in che cosa esattamente consista. Solo quando si legge l'interpretazione che i soggetti danno dell'accaduto si capisce come mai il comportamento sia stato giudicato scortese. In questi casi la scortesia tende a sfuggire a un osservatore esterno, mentre c'è per chi vede le cose dall'interno.

(25) Ero ferma al semaforo e si è avvicinata una donna con un cartello a chiedere l'elemosina.

Di per sé chiedere l'elemosina non viene di solito considerato un atto di scortesia. Può esserlo se chi chiede è insistente o invadente, ma non è questo il caso. Andando avanti a leggere capiamo il punto di vista della vittima.

(25 bis) Facile sopravvivere così. Nella mia famiglia lavoriamo tutti per non pesare l'uno sull'altro e poi si presentano ai semafori con i cartelli ...ho due figli... ho tre figli... mia madre ne ha 4 me compresa, ma non ha mai chiesto niente a nessuno. Ancora oggi che ha 60 anni assiste gli anziani per arrotondare. Quella donna al semaforo poteva averne sì e no 40. Le cose bisogna guadagnarsele. Ognuno decide da sé il proprio destino.

(25s) [Mi ha ferito] Perché è facile così... chiedere ed ottenere senza alzare un dito. Bisogna meritarsele le cose. Per guadagnare 30 euro devo lavorare dalle 18 alle 3 di notte al pub. Bisogna sacrificarsi a volte per raggiungere gli obiettivi. Nessuno ti regala niente.

Per chi scrive il semplice fatto di chiedergli l'elemosina rappresenta un tentativo iniquo di sfruttarlo e testimonia scarsa considerazione per lui. In un caso come questo sembra che la vittima abbia una speciale sensibilità in un'area del sé (Spencer-Oatey, 2005), che consideri un tratto di sé moralmente apprezzabile fare sacrifici per non dipendere economicamente dagli altri. Perciò vive la richiesta di elemosina come un attacco al sé: se fosse lecito chiedere agli altri, io starei sbagliando. Per un altro non egualmente vulnerabile la scortesia non ci sarebbe.

Ecco un altro racconto in cui sulle prime è difficile cogliere la scortesia.

(26) Durante l'esame c'è stato un ragazzo che è rimasto a parlare con la professoressa 50 minuti sapendo bene che in quelle tre ore dovevano essere interrogate quindici persone e fregandosene se due o più ragazzi sarebbero andati al giorno dopo.

(26s) Questa è una scortesia bella e buona perché lui sapeva che la maggioranza delle persone non poteva tornare il giorno dopo e ha costretto una professoressa a tagliare i tempi con gli altri.

Qui si resta perplessi perché generalmente pensiamo che sia il docente a gestire i tempi degli esami. Se uno studente ha sostenuto un esame più lungo degli altri, pensiamo che la professoressa abbia ritenuto di dedicargli tempo. Evidentemente però chi scrive ha una visione diversa: per lui i docenti sono accondiscendenti e in certi aspetti gestionali possono essere manipolati dagli studenti. In questo caso l'insolita lettura soggettiva dei fatti non è dovuta a una particolare sensibilità, ma a una particolare teoria implicita dell'ambiente sociale circostante.

Ci sono casi in cui limitarsi al lato esterno dell'interazione è fuorviante. Chi osserva dall'esterno si accorge della scortesia, ma rischia di fraintenderla se non sa ciò che pensano gli interessati. Ad esempio, abbiamo detto che nell'episodio (11) viene violata la regola di buone maniere di essere pronti a cedere il passo. Ma è questo il punto di vista della vittima? Sembra di no, visto che spiega così come mai si è sentita ferita.

(11s) Che senso ha passare avanti ad una persona quando il pullman è vuoto ed è pieno di posti vuoti?

Non ha in mente alcuna norma sociale, ma avverte semplicemente un attacco gratuito, in modo simile a quanto accade nell'episodio (19).

Spesso un comportamento giudicato scortese da uno dei partecipanti non lo è per l'altro. Torniamo, ad esempio, sull'episodio (20). Il medico è convinto di aver commesso una scortesia di grado 3 e prova senso di colpa e tristezza. Forse però l'anziana signora non si è sentita vittima di scortesia. Nel diario il medico, spiegando l'accaduto, annota sviluppi successivi della vicenda.

(20s) A fine mattina è tornata. Ho preso la scusa che doveva aspettare perché le dovevo parlare. Lei ha fatto finta di crederci e mi ha chiesto pure scusa per come si era comportata. Quando è andata via, come fa sempre quando se ne va, mi ha detto: "Dotto' perché tu ce lo sai, io mi fido solo di te".

Si direbbe che l'anziana signora abbia inteso il comportamento del medico semplicemente come un tentativo dovuto di assoggettarla alla disciplina dell'ambulatorio e che giudichi scortese il proprio comportamento, tant'è che si scusa.

In molti casi è probabile che i partecipanti diano letture opposte dell'accaduto. Ad esempio, ciascuno pensa di essere stato vittima di una scortesie dell'altro.

(27) Cerco disperatamente un parcheggio davanti al supermercato. All'improvviso si libera un posto. Mi avvicino ed una signora si colloca davanti a me dicendomi: «Sto arrivando mio marito». Io le faccio notare che non è corretto e le chiedo se cortesemente può spostarsi. Rifiuta. Conclusione: avrei voluto investirla, invece decido di cambiare supermercato.

Chi scrive è convinto di essere una vittima.

(27s) Mi ha ferito l'arroganza e la maleducazione.

Non è da escludere però che la signora abbia trovato immotivata la pretesa di occupare il parcheggio che con previdenza aveva provveduto a riservare. Forse il contrasto dei punti di vista è ancora più evidente in quest'altro episodio, in cui è in gioco sempre un territorio personale pubblico, uno spazio di tutti su cui pensiamo di avere momentaneamente diritto (Altman, 1975).

(28) Ero alla fermata dell'autobus per tornare al centro di Teramo. Ho preso posto e un ragazzo che era fuori a fumare una sigaretta mi dice: «Scusa, dovresti alzarti perché ci siamo noi», ossia lui e la sua fidanzata. La richiesta mi è sembrata così assurda (prenotare i posti su un autobus) che ho risposto: «Stai scherzando vero?». E lui con assoluta tranquillità mi dice di no. Non mi sono alzata perché vi erano comunque due posti liberi vicino al mio.

(28s) Non mi ha ferito. Mi ha sorpreso molto la pretesa di volermi togliere un posto su un mezzo pubblico senza alcun motivo valido. Mi sono risultati antipatici e maleducati.

In casi del genere le divergenze sono dovute a convinzioni diverse sui diritti, per cui ciascuno pensa che l'altro stia prevaricando.

7. Difetti di sintonia e slips of mental management of rapport

Quando analizziamo la percezione soggettiva delle scortesie, abitualmente commettiamo l'errore di fermarci a considerare la mente individuale. Ragioniamo come se l'individuo fosse uno spettatore che da solo esamina i fatti e matura il proprio giudizio. In effetti le persone giudicano cortesi o scortesie eventi a cui prendono parte e formano i propri giudizi comunicando, cioè mettendo in connessione la propria mente con quella degli altri presenti. Vale per i giudizi di scortesie il principio che negli ultimi anni costruttivismo sociale e psicologia discorsiva hanno sostenuto riguardo a qualsiasi

conoscenza della realtà: non è un prodotto individuale, ma interindividuale (Gergen, 1973, 1985, 1991; Guba, 1990; Danziger, 1990, 1997; Shotter, 1991, 1993, 1995; Edwards e Potter, 1992; Sarbin e Kitsuse, 1994; Burr, 1995; Edwards, 1997; Parker, 1998).

Se andiamo oltre la mente individuale, non basta dire che un comportamento è scortese quando le singole persone, per il background di conoscenze che hanno e per come interpretano la situazione, arrivano a giudicarlo scortese. Dobbiamo ammettere che qualcosa non funziona nel rapporto mentale tra i partecipanti all'interazione.

Possiamo partire dal presupposto teorico che le persone normalmente si sforzano di gestire il rapporto in modo che gli altri si sentano a proprio agio. Siccome però la percezione della cortesia e della scortesia è soggettiva, non si può gestire il rapporto semplicemente regolando i comportamenti. Occorre leggere la mente dell'interlocutore o immaginare che cosa pensa, tenere sotto monitoraggio i suoi pensieri e, attraverso una fine negoziazione, fare in modo che le soggettività siano in sintonia.

Se le cose stanno così, molte scortesie potrebbero verificarsi quando per qualche ragione viene meno la sintonia. Allora uno dei partecipanti, non avendo chiaro ciò che l'altro pensa, fa qualcosa che dal punto di vista dell'altro è mancanza di rispetto o di considerazione. Spesso le persone scrivendo il diario si rendono conto che all'origine della scortesia c'è un difetto di sintonia che ha prodotto uno slip nel rapport management. Ad esempio, commentando l'episodio (14) la maestra scrive:

(14s) Mi ha ferito perché la mia iniziativa è stata interpretata come atto dovuto.

La maestra pensa di star risolvendo un problema della madre della bambina, ma questa è convinta di non avere alcun problema e non immagina ciò che la maestra pensa.

Ovviamente i difetti di sintonia possono spiegare solo le scortesie involontarie. Sebbene nella nostra casistica siano decisamente meno frequenti, esistono anche scortesie volontarie, in cui si agisce con l'intento preciso di far star male l'altro, colpevole di qualcosa. Ecco un episodio.

(29) Dopo un mese e mezzo dalla "rottura" il mio ex ragazzo mi ha cercato via sms per poterci vedere il prossimo weekend. L'sms però mi ha infastidito, soprattutto perché non si è fatto sentire per più di un mese e di colpo è ricomparso. Gli ho risposto dopo tre ore e mezzo. E ho rifiutato l'incontro scrivendo un sms piuttosto glaciale.

8. Una tassonomia delle scortesie involontarie

Perché si verificano i difetti di sintonia e gli slips nel rapport management? In linea di massima le ragioni sembrano simili a quelle alla base dei malintesi. Spesso ci sono distanze culturali che portano i partecipanti ad interpretare diversamente le situazioni e a non rendersi conto delle differenze di vedute. È probabilmente questa la spiegazione nel caso della maestra e della mamma (14, 14s): appartengono a due subculture diverse e intendono diversamente ruolo della scuola e della famiglia nelle gite scolastiche. Possono esserci anche distanze personali, come nel caso in cui uno dei partecipanti ha una suscettibilità particolare che l'altro non immagina e urta senza volerlo (25, 25bis, 25s). Spesso entrano in gioco errori di inferenza che portano a immaginare male ciò che l'altro ha in mente o c'è un difetto di inferenza e non ci si applica abbastanza a cercar di capire ciò che l'altro ha in mente.

Analizzando i diari ci si può fare un'idea più precisa dei processi che tipicamente sfociano in fallimenti del mental management of rapport. La varietà dei casi si può ricondurre entro due categorie fondamentali, ciascuna delle quali formata da due sottocategorie.

Nelle scortesie **prosociali** chi compie l'atto scortese è orientato a fare qualcosa per gli altri, mentre nelle **proindividuali** è orientato a occuparsi di sé. Una persona impegnata in un'azione prosociale può risultare scortese perché nei suoi progetti non tiene nel dovuto conto gli altri. Abbiamo allora una scortesia prosociale da **pianificazione difettosa**, come nel caso seguente.

(30) Mi ha telefonato C. e mi ha detto che questa sera ci saremmo incontrate con S. e F. a casa di F. Mi ha detto che lo hanno deciso ieri sera loro 3 e che non hanno avuto tempo di dirmelo prima (C. è mia sorella). Io avevo già preso impegni vari, tra l'altro avevo fermato anche un tavolo in un locale visto che eravamo rimasti e avremmo mangiato fuori per discutere. Invece hanno deciso che mangiamo una pizza a casa di F.

Ci sono anche scortesie prosociali **altruistiche**. Qui si tiene conto dell'altro nel fare i piani, ma si sottovalutano le conseguenze psicologiche negative che l'aiuto può avere in chi lo riceve, come minacce all'autostima, tensione da obbligo, sofferenza da senso di inferiorità sociale, ecc. Ecco un esempio di altruismo materno che la figlia giudica aggressivo e a cui reagisce a sua volta con la scortesia.

(31) Parlando al telefono con mia madre, mi sono rivolta a lei in modo più che scortese. Lei insisteva nel sapere le date degli esami, ed io che le avevo appena comunicato il mio programma per il week-end (fuori con li amici presso l'Aquila), mi

sono rivolta a lei (che era un po' ansiosa) bruscamente, dicendole: "Tu non preoccuparti per le mie cose, so gestirmi bene tra esami e divertimento, quindi pensa a gestire le tue cose e lascia stare me!".

(31s) In un primo momento ero infastidita dai modi insistenti di mia madre e dallo scatenarsi dei SUOI FATTORI ANSIOGENI [in maiuscolo nel diario]! In un secondo momento mi sono sentita esagerata e abbastanza ingrata verso di lei (ed in generale verso la mia famiglia) che mi permette di studiare fuori. Inoltre sono stata sicuramente irrispettosa.

Le scortesie proindividuali sono **egoistiche** se chi le fa persegue un proprio interesse a danno altrui. In questi casi di solito c'è inganno: si nasconde l'egoismo dietro una facciata prosociale o di giustizia. La scortesia scatta quando l'inganno non riesce e gli altri si rendono conto di essere strumentalizzati. Perciò a provocarla è uno slip of rapport management. Un bell'esempio è l'episodio (15). Eccone un altro.

(32) Stiamo rifacendo una lista per l'orale di letteratura. Io, P., I., F. e A. abbiamo la precedenza non solo perché tra noi ci sono lavoratori, ma perché abbiamo svolto un lavoro di gruppo. Una "ragazza" si sta lamentando perché dice che se siamo in 5 ci impiegheremo troppo tempo e lei non ha voglia di aspettare.

(32s) Siamo studenti e ci dovremmo venire incontro. Invece assisto sempre più spesso ad atteggiamenti egoistici... "Lei" non ha voglia di aspettare OK, ma gli altri devono andare a lavorare! Può darsi che non capiscono?! Esistono priorità che differiscono da noi stessi.

La giustificazione portata – che 5 configurano un'eccezione alla regola che i lavoratori hanno la precedenza – non regge e affiora l'egoismo. Sarebbe bastato fornire giustificazioni più convincenti, illustrare meglio il proprio stato di bisogno, mostrarsi più cooperativi per non far emergere l'egoismo ed evitare la scortesia.

Le scortesie proindividuali possono verificarsi semplicemente perché non si riesce a vedere le cose dal punto di vista degli altri e a considerare la relazione. Abbiamo allora le scortesie **egocentriche**, che nella nostra casistica sono di gran lunga le più frequenti. Chi fa l'atto scortese trascura l'altro e la relazione perché preso da ciò che sta facendo, perché non ha risorse sufficienti per rendersi conto di ciò che accade intorno a lui, perché incapace di decifrare il contesto sociale o per altre ragioni. Molti degli episodi già riportati sono quasi certamente scortesie egocentriche. Ad esempio in (1) tutto fa credere che la ragazza ferma in macchina a trafficare col cellulare non si rendesse conto di ciò che stava procurando agli altri automobilisti e lo stesso vale per l'automobilista di (8). Anche episodi in cui sembra esserci un impulso offensivo sono probabilmente spiegabili come egocentrismo. Ad esempio, in (7) non è azzardato

pensare che la collega fosse presa dal suo problema al punto da ignorare i problemi della scuola e persino in (4) si può supporre che il venditore abbia chiuso la telefonata per rispettare i propri tempi senza rendersi bene conto degli effetti sull'interlocutore.

Accanto a un egocentrismo individuale c'è spesso un **egocentrismo di coppia o di gruppo**. Proprio perché si è impegnati a fare qualcosa assieme a persone cui si tiene si trascura la relazione con altri. Ecco un bell'esempio.

(33) Ero diretta a Ravenna quando sul treno sono salite due ragazze. Io stavo studiando un saggio che non era molto comprensibile e necessitavo di silenzio o almeno di tranquillità. Invece le allegre vacanziere hanno iniziato a scattarsi delle foto. Cosa ci sarà mai da fotografare sul treno? Visto che una aveva capelli troppo lisci e non creavano un effetto di volume, il flash ha continuato ad abbagliarmi sino a che lei non era soddisfatta della sua immagine.

Non è sempre facile distinguere tra scortesie egocentriche e egoistiche. Ecco un esempio di confine.

(34) Lezione di psicologia della comunicazione. Siamo in attesa del docente. C'è un po' di agitazione. L'aula è inadeguata per un numero così elevato di frequentanti. Mi guardo attorno, prendo il mio posto, mi volto e vedo una coppia (lui e lei) che ho conosciuto a lezione e con cui nei giorni precedenti ho scambiato qualche battuta. Spontaneamente saluto: non ottengo risposta. Lei forse non ha visto, ma lui sì, non ho dubbi: il «ciao» era accompagnato dal gesto della mano.

Può darsi che i due siano talmente assorti nel loro rapporto di coppia da ignorare il saluto, ma è possibile anche che lui egoisticamente abbia voluto evitare problemi con lei dal momento che a salutare era una donna.

La differenza tra scortesie egoistiche ed egocentriche è tutta qui: nel primo caso si ignora l'altro e la relazione per calcolo, nel secondo per errore. Anche la differenza tra scortesie altruistiche e scortesie da difetto di pianificazione va cercata nel fatto che in un caso c'è calcolo, nell'altro errore.

Bibliografia

- Altman I. (1975) *Environment and social behavior: Privacy, personal space, territory, and crowding*. Pacific Grove (CA): Brooks/Cole
- Brown P., Levinson S.C. (1978) Universals in language usage: Politeness phenomena. In E.N. Goody (Ed.) *Questions and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press
- Coupland N., Giles H., Wiemann J.M. (1991) (Eds.) *Miscommunication and problematic talk*. London: Sage
- Grice P.H. (1967) Logic and conversation, testo non pubblicato delle William James Lectures, Harvard University, pubblicato parzialmente in P. Cole e J.L. Morgan (Eds.) *Syntax and semantics III: Speech acts*. New York: Academic Press, 1975
- Kissin B. (1986) *Conscious and unconscious programs in the brain*. New York: Plenum
- Kasper G. (1990) Linguistic politeness- current research issues. *Journal of Pragmatics*, 14, 193-218
- Leech G. (1983) *Principles of pragmatics*. London: Longman
- Lerner M.J. (1970) The desire for justice and reactions to victims. In J. Macaulay e L. Berkowitz (Eds.) *Altruism and helping behavior*. New York: Academic Press
- Reason J.T. (1979) Actions not as planned. In G. Underwood e R. Stevens (Eds.) *Aspects of consciousness*. London: Academic Press
- Mancini G. (2007) *La scortesie nell'ambulatorio medico*. Tesi di laurea non pubblicata. Università degli Studi di Teramo
- Norman D.A. (1980) Post-Freudian slips. *Psychology Today* (April)
- Norman D.A. (1981) Categorisation of action slips. *Psychological Review*, 88, 1-15
- Norman D.A. (1988) *The psychology of everyday things*. New York: Basic Books
- Reason J.T., Mycielska K. (1982) *Absent minded? The psychology of mental lapses and everyday errors*. Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall
- Spencer-Oatey H. (2005) (Im)politeness, face and perceptions of rapport: unpackaging their bases and interrelationships. *Journal of Politeness Research*, 1, 95-119
- Spurio P. (2006) *Il diario della scortesie: prepotenze e misconoscimenti quotidiani*. Tesi di laurea non pubblicata. Università degli Studi di Teramo
- Sumner W.G. (1906) *Folkways. A study of the sociological importance of manners customs, mores and morals*. New York: Dover
- Watts R.J. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press